

## 【板橋青色申告会 カスタマーハラスメントに対する方針の策定について】

昨今社会問題となっているカスタマーハラスメントについて、東京都においてもカスタマーハラスメント防止条例を定める検討がなされていることから、板橋青色申告会（以下、「当会」という。）において「板橋青色申告会 カスタマーハラスメントに対する方針」（以下、「本方針」という。）を策定しカスタマーハラスメントに対する基本方針や基本姿勢を示すこととしました。本方針策定の目的は、当会において発生したと判断した過去のカスタマーハラスメント事案や今後発生し得る事案を想定し基本方針や基本姿勢を策定することによりカスタマーハラスメントに対してより適切に対応することや、より高い満足のご提供と当会従業員の心身健やかな職場環境を整備することの両面を目指すことにあります。

本方針の内容は必要に応じて改定を行い、周知は会報だよりへの記事掲載や会館内ポスター掲示にて行う予定です。

## 板橋青色申告会 カスタマーハラスメントに対する方針

### 基本方針

板橋青色申告会(以下、「当会」という。)は、会員様・関係団体様・その他非会員様等(以下、「会員様等」という。)に対して一人ひとりに寄り添って真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供できるように日々の業務に取り組んでおります。そのために、至らない点を謙虚に受け止め、少しでも改善できるように努力してまいります。

また、より高い満足を提供するためには、当会で働く全ての従業員の人権が守られ、心身ともに健やかに安心して従事できる環境を整えることも肝要であると考えております。

一方で、会員様等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人権を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の従業員を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

わたしたちは、従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、会員様等に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、会員様等からこれらの行為を受けた際は、従業員が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

このような姿勢のもと、「板橋青色申告会カスタマーハラスメントに対する方針」を策定致しました。

### カスタマーハラスメントの定義

会員様等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるおそれのあるもの

※会員様等の要求内容に妥当性がない場合はもとより、妥当性がある場合であっても、その言動が以下のような暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的、性的である場合は、社会通念上不相当であると考えられ、カスタマーハラスメントに該当し得ます。

【該当する行為の例】※以下は例であり全てを示すものではありません。

#### 1. 「会員様等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・当会の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、当会の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

#### 2. 「要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの」の例

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的(繰り返し)、執拗な言動
- ・拘束的(不退去、居座り、監禁)な行動
- ・差別的な言動

- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃や要求
- ・従業員の個人情報等のインターネット上への投稿(画像、映像、録音、音声、写真等の公開)

### 3.「要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの」の例

- ・不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求(土下座を除く)

### カスタマーハラスメントに対する対応

当会では、カスタマーハラスメントが行われた場合やカスタマーハラスメントが行われたと当会が判断した場合には、会員様等への対応を致しません。また、悪質なカスタマーハラスメント行為は、強要罪、暴行罪、業務妨害罪、侮辱罪等に問われる可能性があることから、当会が被害を認めた場合にはすみやかに警察への通報や警察・弁護士等の機関に相談の上対処します。

### 当会の取り組み

- ・基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知、啓発
- ・必要な体制・報告相談体制等の整備
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法に関する教育・研修の実施
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員への心身両面のケアと再発防止の取り組み

令和6年9月  
公益社団法人 板橋青色申告会